



English below

Un primo grande passo nell'evoluzione del settore Retail è quello della **Customer Experience**.

La customer experience, nota come **CX**, è la percezione che i consumatori hanno dopo una esperienza con il tuo business o marchio. CX consiste nell'interazione che il cliente ha con l'azienda, a partire dalla navigazione sul sito, fino al ritiro del prodotto. Ogni dettaglio avrà un impatto sul tuo cliente e sulla sua decisione che sarà determinante sulla scelta di tornare ad acquistare sul tuo sito. Quindi un'ottima customer experience è la chiave del tuo successo!

Perché CX è così importante per il tuo business?

Creare una situazione ottimale per il tuo cliente è fondamentale per la tua Azienda. Migliore è l'esperienza del consumatore e più probabilità ci sono che quest'ultimo possa ripeterla. Tutti i modelli business possono beneficiare dal miglioramento della esperienza del consumatore.

Mettere il cliente al primo posto sarà sempre positivo per il tuo business! Il goal è quello di trasformare i visitors in buyers, e trasformare i buyers in promotori della tua azienda, un passa parola che aumenterà la credibilità della tua piattaforma.

Il tema del coinvolgimento emotivo è stato affrontato dal noto professore della *Harvard Business School*, **Gerald Zaltman**, sostenitore della "*dimensione inconsapevole dei comportamenti d'acquisto degli utenti*".

Con l'aiuto di ricercatori, come sociologi, psicologi, statistici e demografi, il professore ha formulato ipotesi teoriche e sono state condotte ricerche dettagliate. Il coinvolgimento di più di un milione di consumatori da 150 mercati differenti, in 4 anni, ha portato ad una conclusione davvero interessante: Zaltman afferma che il **95 %** del nostro processo decisionale di acquisto si svolge nel subconscio.

In conclusione, prendersi cura del proprio e-commerce è come coccolare il cliente, offrendogli un'esperienza unica. I prodotti ricchi di descrizioni ed immagini di alta qualità aiutano il consumer a fare shopping in una perfetta condizione di trasparenza e sicurezza.

A first big step in the evolution of the Retail sector is starting from the **Customer Experience**.

The customer experience, known as CX, is the perception that consumers have after an experience with your business or brand. CX consists of the interaction that the customer has with the company, starting from the navigation on the site, up to the withdrawal of the product. Every detail will have an impact on your customer and on his decision which will be decisive on the choice to go back to purchase on your website. Great customer experience is the key to your success!

Why is CX so important for your business?

Creating an optimal situation for your client is essential for your company. The better the consumer experience is, the more likely they will repeat it.

All business models can benefit from improved consumer experience. The goal is to turn visitors into buyers and transform buyers into promoters of your company. This will increase the credibility of your platform.

The theme of CX was addressed by the well-known Harvard Business School professor, **Gerald Zaltman**, a supporter of the "*The Subconscious Mind of the Consumer*".

With researchers, such as sociologists, psychologists, statisticians and demographers, the professor formulated theoretical hypotheses and carried out detailed research. The involvement of more than one million consumers from 150 different markets, over 4 years, has led to a really interesting conclusion: Zaltman states that **95%** of our purchasing decision-making process takes place in the subconscious.

In conclusion, taking care of your e-commerce is like pampering the customer, offering him

a unique experience. The rich content and high-quality images help the consumer to shop in a perfect condition of transparency and security.



Read further: [News](#), [content syndication](#), [customer experience](#), [Italy](#), [retailers](#), [richcontent](#)

Beatrice Mucciaccio

